

広島市バスターミナル指定管理者の業務実施状況（平成 28 年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	広島市中筋バスターミナル（広島市安佐南区中筋二丁目 6 番） 広島市大町バスターミナル（広島市安佐南区大町東二丁目 9 番） 広島市上安バスターミナル（広島市安佐南区上安二丁目 30 番）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 広島高速交通株式会社 （広島市安佐南区長楽寺二丁目 12 番 1 号） (2) 指定期間 平成 26 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日 (3) 指定管理料の限度額（4 年間分） 3 億 8,562 万 4 千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成 29 年 3 月 28 日（火）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成 2 8 年度の状況				市の 評価
(1) 管理業務の実施状況				
ア	市民の平等利用の確保策の実施状況 広島市バスターミナル条例等関係法令を遵守し、利用者の自由使用という施設の特徴を踏まえ、市民の誰もが自由・平等に利用できるように対応している。			○
イ	事業の実施状況 －			－
ウ	維持管理業務等の実施状況 次の業務を実施している。 (ア) 広島市バスターミナルの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市バスターミナルの施設の維持管理に関すること。			○
(2) 指定管理料等の収支状況 平成 2 8 年度の状況				○
区分		計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) － (ア)
収入 (a)		9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 千円	0 千円
	指定管理料	9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 千円	0 千円
支出 (b)		9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 千円	0 千円
差引 (a) － (b)		0 千円	0 千円	0 千円
(3) その他				
ア	利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等） 利用者アンケートを実施し、利用者ニーズを踏まえた管理運営ができるよう努めている。			○
イ	個人情報保護への対応状況 個人情報保護規定及び個人情報保護規定実施要領を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。			○

平成 2 8 年度の状況		市の評価
ウ	情報公開の実施状況 情報公開規程及び情報公開規定実施要領を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。	○
エ	緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。） 事件・事故等の対応マニュアルを作成し、職員へ周知徹底することにより、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を行っている。	○
オ	苦情・要望への対応状況 利用者等からの苦情対応マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。	○
カ	配置人員及び職員研修の実施状況等 (ア) 配置人員（4月1日現在） 2人 (イ) 職員研修の実施状況 バスターミナル職員が次のとおり研修等を受講 ・ 指定管理者制度導入施設に係る関係法令研修（6月：1人） (ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。	○
キ	自己評価の実施状況 利用者アンケートの実施結果を踏まえて、自己評価を行っている。	○
業務の実施状況の評価		A

4 施設の利用状況

平成 2 8 年度の状況		市の評価	特記事項
利用者数等 バスの1日当たり乗入便数（平成29年3月31日現在）		—	
※ 前年度実績 中筋：平日 378 便、土曜 389 便、日祝 389 便 大町：平日 336 便、土曜 226 便、日祝 194 便 上安：平日 363 便、土曜 277 便、日祝 277 便			

5 利用者の満足度

アンケート調査の実施結果等	市の 評価	特記事項
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果（標本数145件）では、サービス内容などの満足度については、満足が54.9％、不満が7.9％であった。 また、指定管理者が実施したアンケート調査結果でも満足している人が多かった。	B	満足度に関する回答のうち、清潔度について、約1割の人が不満を持っており、アンケート結果を踏まえて施設内のトイレ等を清潔に保つよう指示した。

6 評価

区 分		市の 評価	特記事項
評価（5段階評価）		4	
	業務の実施状況	A	
	施設の利用状況	—	
	利用者の満足度	B	